 기획재정부		<h1>보도자료</h1>	
보도일시	2019. 3. 28.(목) 16:00	배포일시	2018. 3. 28.(목) 15:00
담당과장	공공정책국 공공혁신과 김유정 과장 (044-215-5610)	담당자	고영록 사무관 (044-215-5612) koyr@korea.kr

2018년도 공공기관 고객만족도 조사 결과

- ◇ 기재부는 「2018년도 공공기관 고객만족도 조사 결과」를 발표
- ◇ 245개 공공기관 조사결과,
 S등급 22개, A등급 107개, B등급 95개, C등급 21개
- ◇ 조사결과는 경영실적 평가 반영 및 알리오 공시 예정

□ 「공공기관 고객만족도 조사」는 공공기관이 제공하는 서비스 품질 개선을 위해 서비스를 제공 받은 고객을 대상으로 매년 실시하는 것으로서,

○ 공공기관을 기관의 유형*과 핵심 기능**에 따라 그룹화하고,

* 조사 대상기관 유형: 공기업(25개), 준정부기관(92개), 기타공공기관(128개)

** 공기업·준정부 : 고용·복지, 문화, 에너지 등 10개 그룹

기타공공기관 : 산업, 의료, 복지 등 9개 그룹

○ 그룹 내 공공기관 간 서비스 품질경쟁을 유도하기 위해 그룹 별로 상대평가*를 실시

* S-A-B-C 등급을 1:4:4:1의 비율로 부여

□ 금번 실시한 '18년도 고객만족도 조사의 특징은,

① 제공하는 서비스의 특징에 따라 질문지를 8종류*로 세분화하여 조사대상자의 응답 정확도를 제고

- * (기존) 개인/법인 → (변경) **이용동기**(자발·비자발), **서비스형태**(유형·무형), **이용목적**(과정지향·결과지향) 등에 따라 구분

설문지 변화 예시	
KTX사업 (한국철도공사)	(이용동기) 자발적 기차서비스 이용 (서비스형태) 열차라는 유형 의 서비스 이용 (이용목적) 기차를 과정 으로 이용하여 다른 곳으로 이동
(기존) 철도공사에서 수행한 서비스로 인해 내가 가진 문제가 해결되었다. → (변경) 철도공사를 통해 이용한 시설, 장비, 제품 등은 나의 이용 목적에 부합한다.	

② 사업의 규모가 크지 않은 경우에도 **국민생활과 밀접한 관련***성이 있는 사업은 포함하는 등 **조사대상**** 확대

* (예시) 예금보험공사의 「생활금융교육 사업」

** 대상사업수: ('17년) 2,476개 → ('18년) 2,713개(+237개)

③ 비용·시간 제약이 있는 **대면조사**를 **전화조사**로 전환하고, **태블릿PC**를 활용하여 **조사의 객관성**과 **응답자 편의성**을 향상

□ 2018년 공공기관 고객만족도조사의 결과를 살펴보면,

○ S등급은 22개 기관, A등급은 107개 기관, B등급은 95개 기관, C등급은 21개 기관으로서,

- 고객만족도 우수기관은 기관장의 높은 관심을 바탕으로 체계적인 CS(Customer Satisfaction)교육 및 고객맞춤형 서비스 개발 등 지속적인 서비스 개선 노력이 있었음
- 반면, 채용비리 등 부정적 이슈가 발생하거나 고객중심 경영이 성숙하지 않은 신규지정 기관 등은 고객만족도가 낮게 나타남

<유형별 등급 현황('18년, '17년)>

구분	등급별 기관 수									
	전체		S		A		B		C	
	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17
공공기관 전체	245	232	22	19	107	99	95	94	21	20
공기업	25	25	2	9	17	11	4	4	2	1
준정부기관	92	86	9	5	40	38	39	37	4	6
기타공공기관	128	121	11	5	50	50	52	53	15	13

- 기관유형별로는 최상위등급(S)에서 준정부·기타공공기관*의 비중이 확대되고, 공기업**의 비중은 감소함

* ('17) S 19개 중 준정부·기타 10개(52.6%) → ('18) S 22개 중 준정부·기타 20개(90.9%)

** ('17) S 19개 중 공기업 9개(47.4%), → ('18) S 22개 중 공기업 2개(9.1%)

- 분야별로는 '공기업·준정부' 유형의 '문화'분야에서 최상위 등급(S)이 증가*하였고, '기타공공기관'의 경우에는 '산업'과 '교육·연구' 분야에서 상위등급(S·A)**이 증가함 【참고2】

* 공기업·준정부 '문화'분야 S등급: ('17) 2개 → ('18) 4개

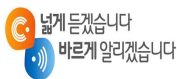
** 기타공공기관 '산업'분야 S·A등급: ('17) 4개 → ('18) 8개

'교육·연구'분야 S·A등급: ('17) 3개 → ('18) 6개

- 이번 조사에서 나타난 공공기관들의 대표적인 고객만족 경영 사례는 다음과 같음

- 한국전력은 폭염으로 인한 전기요금 우려를 '주택용 전기 요금할인', '희망점침일 제도' 등으로 완화하여 만족도 제고
- 한국잡월드는 AI 등 첨단기술과 미래직업을 체험하는 '미래 직업 LAB' 개관 등 어린이·청소년 맞춤형 서비스 제공

- 한국소비자원은 본 구제절차 전에 사전심의제도를 활성화하는 등 신속한 소비자의 권리구제에 기여
 - 독립기념관은 '독립군체험학교'의 고객 확대(학생·군인중심), '평화누리관'을 개관하는 등 체험서비스 확대
 - 무역투자진흥공사는 '문턱 낮추기 캠페인'을 통해, 전국의 중·소기업을 연 131회 방문·의견청취 등 현장중심 경영 강화
 - 서울대병원은 채혈·X-RAY 등 기존의 비예약검사에도 예약 서비스를 도입하여 대기시간 감소 등 고객 편의 향상
- 향후에도, 정부는 공공기관의 서비스 품질 개선 노력이 확산되도록 다양한 정책적 노력을 지속할 예정임
- ① 조사 결과를 '18년 공공기관 경영실적 평가에 반영(1점)하고, 공공기관 경영정보시스템(알리오)에 통합공시하며,
 - ② C등급 기관(21개)은 주무부처에 그 결과를 통보하여, 금년 4월말까지 고객만족 경영을 위한 개선계획을 제출하도록 하고 분기별 이행실적을 점검하는 한편,
 - ③ 고객만족도 조사의 신뢰성, 실효성 강화를 위한 제도개선도 지속적으로 추진할 것임



기획재정부 대변인
 세종특별자치시 갈매로 477 정부세종청사 4동 moefpr@korea.kr



- (개요) 공운법 제13조에 따라 공공기관의 고객중심경영 촉진을 위해 매년 공공기관 서비스 이용자의 만족도를 조사
 - 공기업은 '99년, 준정부기관은 '04년, 기타공공기관은 '05년부터 실시

* **법 제13조제2항** ②국민에게 직접 서비스를 제공하는 공공기관은 그 공공기관의 서비스를 제공받는 국민을 대상으로 **연 1회 이상 고객만족도 조사를 실시**하여야 한다. 이 경우 기획재정부 장관은 공공기관으로 하여금 고객만족도 조사를 통합하여 실시하게 하고, 그 결과를 종합하여 공표할 수 있다.

- (조사대상) 한전 등 **245개 공공기관** (공기업 25, 준정부 92, 기타 128개)
 - * 발전자회사 등 모회사가 주 고객인 기관, 고객미형성 기관 등 제외
- (조사방법·인원) **전화 및 현장조사** 등으로 총 **13.5만*** 표본을 조사
 - * 13.5만 표본 : 전화 10.5만, 현장 2.9만 및 이메일 등 0.1만 표본
- (조사시기) '18.12.10 ~ '19.2.28일 중 조사 실시
- (실사업체) 조사단계별로 기본설계자, 주간사업자 및 실사업체에 위탁
 - 기본설계자: 조세연(대상사업선정, 고객정의)
 - 주간사업자: 능률협회, 리서치랩 등 4개 업체(조사관리, 결과검증)
 - 실사업체: 한국갤럽, 한국리서치 등 10개 업체(전화, 현장조사)
- (결과활용) 공공기관간 서비스품질 경쟁 강화를 위해 그룹별로 상대평가*를 실시(S-A-B-C 등급) → '18년 경영평가에 1점 반영
 - * 평균점수 및 표준편차(σ) 등을 활용하여 S-A-B-C(1:4:4:1 비율) 등급 부여

참고2

그룹별 상대 등급 현황

< 그룹별 상대 등급 현황 >

구분		등급별 기관 수										
		전체		S		A		B		C		
		'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	
합 계		245	232	22	19	107	99	95	94	21	20	
공 기 업 / 준 정 부	고용·복지	10	10	1	1	4	3	4	5	1	1	
	문화	관람	9	7	3	2	3	3	2	2	1	-
		관광·예술·언론	8	7	1	-	2	3	4	4	1	-
	공공안전	17	14	2	1	5	4	10	8	-	1	
	산업	19	20	2	3	8	10	9	6	-	1	
	금융	11	11	1	1	6	7	3	2	1	1	
	SOC	13	13	-	5	10	5	2	2	1	1	
	에너지	8	8	1	1	6	4	1	3	-	-	
	교육	10	10	-	-	6	4	4	6	-	-	
	연구	12	11	-	-	7	6	4	3	1	2	
기타 공공 기관	복지	8	8	-	-	2	3	4	4	2	1	
	문화	관람	16	15	3	-	6	9	7	5	-	1
		체육·언론·예술	9	9	-	-	3	3	5	5	1	1
	공공안전	20	19	2	-	9	11	7	6	2	2	
	산업	19	14	1	-	7	4	8	8	3	2	
	금융	8	8	1	-	4	5	2	3	1	-	
	SOC	10	10	2	2	5	4	2	4	1	-	
	교육·연구	19	19	0	-	6	3	9	11	4	5	
의료	19	19	2	3	8	8	8	7	1	1		

참고3

2018년 그룹별 · 기관별 고객만족도 조사결과(가나다순)

○ 공기업 및 준정부기관 그룹

상대 등급	고용복지 (10개)	문화(관광) (9개)	문화(관광·예술·언론) (8개)
S등급	한국보훈복지의료공단	국립공원관리공단 국민체육진흥공단 한국마사회	한국관광공사
A등급	국민건강보험공단 국민연금공단 근로복지공단 한국장애인고용공단	국립생태원 독립기념관 한국산림복지진흥원	한국방송광고진흥공사 한국콘텐츠진흥원
B등급	건강보험심사평가원 공무원연금공단 사학연금공단 사회보장정보원	그랜드코리아레저 아시아문화원	시청자미디어재단 영화진흥위원회 한국문화예술위원회 한국언론진흥재단
C등급	한국고용정보원	강원랜드	국제방송교류재단

상대 등급	공공안전 (17개)	산업 (19개)	금융 (11개)
S등급	도로교통공단 한국석유관리원	대한무역투자진흥공사 한국인터넷진흥원	한국자산관리공사
A등급	한국가스안전공사 한국소비자원 한국전기안전공사 한국환경공단 해양환경관리공단	우체국물류지원단 한국광해관리공단 한국농수산식품유통공사 한국방송통신전파진흥원 한국우편사업진흥원 한국임업진흥원 한국정보화진흥원 한국조폐공사	기술보증기금 신용보증기금 예금보험공사 주택도시보증공사 한국무역보험공사 한국주택금융공사
B등급	선박안전기술공단 축산물품질평가원 한국교통안전공단 한국국토정보공사 한국산업안전보건공단 한국소방산업기술원 한국승강기안전공단 한국시설안전공단 한국식품안전관리인증원 한국원자력안전기술원	농업기술실용화재단 연구개발특구진흥재단 정보통신산업진흥원 한국기상산업기술원 한국농어촌공사 한국디자인진흥원 한국보건산업진흥원 한국산업단지공단 한국수산자원관리공단	우체국금융개발원 중소기업진흥공단 한국장학재단
C등급			소상공인시장진흥공단

상대 등급	SOC (13개)	에너지 (8개)	교육 (10개)	연구 (12개)
S등급		대한석탄공사		
A등급	부산항만공사 울산항만공사 인천국제공항공사 인천항만공사 제주국제자유도시개발센터 한국감정원 한국공항공사 한국수자원공사 한국철도공사 한국철도시설공단	한국가스공사 한국광물자원공사 한국에너지공단 한국전력거래소 한국전력공사 한국지역난방공사	한국교육학술정보원 한국국제협력단 한국노인인력개발원 한국산업인력공단 한국청소년상담복지개발원 한국청소년활동진흥원	국토교통과학기술진흥원 한국산업기술진흥원 한국세라믹기술원 한국에너지기술평가원 한국특허전략개발원 한국환경산업기술원 해양수산과학기술진흥원
B등급	여수광양항만공사 한국토지주택공사	한국석유공사	농림수산식품교육문화정보원 한국과학창의재단 한국보건복지인력개발원 한국해양수산연수원	농림식품기술기획평가원 중소기업기술정보진흥원 한국산업기술평가관리원 한국연구재단
C등급	한국도로공사			한국재정정보원

○ 기타공공기관 그룹

상대 등급	복지 (8개)	문화(관람) (16개)	문화(체육·예술·언론) (9개)
S등급		국립낙동강생물자원관 국립해양생물자원관 예술의전당	
A등급	민주화운동기념사업회 한국사회복지협의회	국립광주과학관 국립부산과학관 국립해양박물관 정동극장 한국영상자료원 한국잡월드	한국문헌번역원 한국문화정보원 한국에너지정보문화재단
B등급	건설근로자공제회 노사발전재단 한국여성인권진흥원 한국예술인복지재단	국립대구과학관 국립박물관문화재단 수도권매립지관리공사 위터웨이플러스 전쟁기념사업회 태권도진흥재단 한국문화재단	국악방송 대한장애인체육회 예술경영지원센터 한국공예디자인문화진흥원 한국출판문화산업진흥원
C등급	한국건강가정진흥원 한국보육진흥원		대한체육회

상대 등급	공공안전 (20개)	산업 (19개)	금융 (8개)
S등급	부산항보안공사 인천항보안공사	한국저작권위원회	한국예탁결제원
A등급	가축위생방역지원본부 게임물관리위원회 국제식품검역인증원 대한법률구조공단 영상물등급위원회 한국도박문제관리센터 한국법무보호복지공단 한국산업기술시험원 한국원자력통제기술원	과학기술일자리진흥원 우체국시설관리단 한국로봇산업진흥원 한국스마트그리드사업단 한국발명진흥회 한국지식재산보호원 한식진흥원	중소기업은행 한국사학진흥재단 한국산업은행 한국수출입은행
B등급	식품안전정보원 전략물자관리원 한국보건의료인국가시험원 한국원자력안전재단 한국의료기기안전정보원 한국의약품안전관리원 환경보전협회	공영홈쇼핑 국제원산지정보원 대구경북첨단의료산업진흥재단 오송첨단의료산업진흥재단 중소기업유통센터 창업진흥원 한국데이터산업진흥원 한국사회적기업진흥원	신용보증재단중앙회 한국벤처투자
C등급	한국공정거래조정원 한국의료분쟁조정중재원	장애인기업종합지원센터 한국저작권보호원 한약진흥재단	농업정책보험금융원

상대 등급	SOC (10개)	교육연구 (19개)	의료 (19개)
S등급	코레일네트웍스 코레일유통		국립암센터 서울대학교치과병원
A등급	주택관리공단 코레일관광개발 한국건설관리공사 한국항로표지기술원 한국해양조사협회	APEC기후센터 한국문화예술교육진흥원 한국양성평등교육진흥원 한국전력국제원자력대학원대학교 한국지식재산연구원 한국해양과학기술원	강릉원주대학교치과병원 경북대학교병원 국립중앙의료원 서울대학교병원 전남대학교병원 충남대학교병원 한국원자력의학원 한전의료재단 한일병원
B등급	한국상하수도협회 한국어촌어항공단	대구경북과학기술원 중소기업연구원 한국건강증진개발원 한국과학기술원 한국기술교육대학교 한국산학연합회 한국여성과학기술인지원센터 한국장애인개발원 한국폴리텍	강원대학교병원 경북대학교치과병원 경상대학교병원 대한적십자사 부산대학교치과병원 전북대학교병원 제주대학교병원 충북대학교병원
C등급	코레일로지스	광주과학기술원 국가평생교육진흥원 울산과학기술원 한국보건 의료연구원	부산대학교병원